



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/01/2023
16:44:54 -0500

N° 0003-2023-CD-OSITRAN

Lima, 13 de enero de 2023

VISTOS:

El Informe Conjunto N° 00160-2022-IC-OSITRAN (GSF-GRE-GAU-GAJ) de fecha 14 de diciembre de 2022, emitido por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos, la Gerencia de Atención al Usuario y la Gerencia de Asesoría Jurídica, y el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, aprobada mediante Ley N° 26917, establece que es misión del Ositrán regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios; con el fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura de transporte de uso público;

Que, el Reglamento General del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, prevé en su artículo 77, que el Consejo Directivo del Ositrán podrá emitir lineamientos que constituyen pautas que, sin tener carácter vinculante, orienten a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas cuya aplicación tienen encomendadas los diferentes órganos del Ositrán;

Que, mediante Informe N° 04919-2022-JCRV-GSF-OSITRAN de fecha 31 de agosto de 2022, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización concluyó, entre otros que, en el marco de los procedimientos de devolución de tarifas cobradas indebidamente o en exceso por los Concesionarios de la Red Vial, se han reportado saldos monetarios de cobros indebidos o en exceso que se encuentran pendientes de devolución;

Que, mediante Informe Conjunto N° 00160-2022-IC-OSITRAN (GSF-GRE-GAU-GAJ) la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Gerencia de Atención al Usuario y la Gerencia de Asesoría Jurídica ponen a consideración del Consejo Directivo una propuesta de "Lineamientos para la devolución de tarifas cobradas indebidamente o en exceso a los usuarios de la Red Vial", recomendando la publicación de la propuesta, con la finalidad de recibir comentarios y sugerencias de los interesados;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del asunto materia de análisis, el Consejo Directivo manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del informe de vistos, constituyéndolo como parte integrante de la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Por lo expuesto, y en virtud de las funciones previstas en el Reglamento General del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Ordinaria N° 786-2023-CD-OSITRAN y sobre la base del Informe Conjunto N° 00160-2022-IC-OSITRAN (GSF-GRE-GAU-GAJ) de fecha 14 de diciembre de 2022;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/01/2023 13:44:00 -0500

Visado por: CADILLO ANGELES
Gloria Zoila FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/01/2023 13:15:43 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/01/2023 13:04:16 -0500

Visado por: QUESADA ORE Luis
Ricardo FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/01/2023 12:46:34 -0500

Visado por: TORRES SANCHEZ
Maria Tessa FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/01/2023 16:31:55 -0500



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

Presidencia del Consejo Directivo

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Autorizar la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano”; asimismo, autorizar la publicación de esta resolución y del proyecto de “Lineamientos para la devolución de tarifas cobradas indebidamente o en exceso a los usuarios de la Red Vial”, en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositrán).

Artículo 2.- Otorgar un plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de efectuada la publicación a que se refiere el artículo anterior, para que los interesados remitan por escrito sus comentarios o sugerencias al Ositrán en su sede ubicada en Calle Los Negocios N°182, Surquillo, Lima, o a través de la mesa de partes virtual del Ositrán.

Artículo 3.- Encargar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Gerencia de Regulación y Estudios Económicos, la Gerencia de Atención al Usuario y la Gerencia de Asesoría Jurídica el análisis de las opiniones y sugerencias que presenten los interesados.

Regístrese, comuníquese y publíquese

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO

Presidente del Consejo Directivo

NT: 2023004697

LINEAMIENTOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE TARIFAS COBRADAS INDEBIDAMENTE O EN EXCESO A LOS USUARIOS DE LA RED VIAL

I. OBJETO

Los presentes lineamientos tienen como objeto establecer pautas que, sin tener carácter vinculante, orienten a las Entidades Prestadoras y los Usuarios de la Red Vial sobre la aplicación de las medidas correctivas de devolución de tarifas cobradas indebidamente o en exceso a los usuarios de la Red Vial.

La finalidad de este documento es contribuir a mejorar la predictibilidad respecto del contenido de las medidas correctivas de devolución de pagos indebidos o en exceso a los usuarios de la Red Vial, que sean emitidas por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

II. ALCANCE

Los presentes Lineamientos orientan las acciones de supervisión y fiscalización a cargo de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del Ositrán, en el marco de la adopción de medidas correctivas conducentes a la devolución de tarifas cobradas indebidamente o en exceso a los usuarios de la Red Vial.

III. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Decreto Legislativo N° 295, que promulga el Código Civil.
- Ley N° 26917, Ley Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 012-2015-PCM que aprueba el Reglamento de Organización de Funciones del Ositrán.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del Ositrán.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD-OSITRAN, Reglamento General de Supervisión del Ositrán.
- Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del Ositrán.

Visado por: CADILLO ANGELES
Gloria Zoila FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/01/2023 13:15:52 -0500

Visado por: TORRES SANCHEZ
Maria Tessa FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/01/2023 16:32:05 -0500

Visado por: APARICIO YAMASHIRO
Bertha FIR 09650852 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/12/2022 12:41:55 -0500

Visado por: TANGHERLINI CASAL
Jose Angello FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/12/2022 12:24:15 -0500

Visado por: TORRES SANCHEZ
Maria Tessa FIR 15596616 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/12/2022 15:31:39 -0500

IV. LINEAMIENTOS PARA DEVOLUCIÓN

5.1. Determinación previa de los montos de devolución e identificación de los usuarios afectados

De manera previa a la emisión de una medida correctiva de devolución, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización deberá determinar, sobre la base de la información que le brinde la Entidad Prestadora o aquella a la que haya podido tener acceso por otros medios, el valor total de los montos que hayan sido efectivamente cobrados de manera indebida o en exceso por parte de la Entidad Prestadora.

Visado por: VALDIVIA RODRIGUEZ
Abel Antonio FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/12/2022 10:02:48 -0500

Visado por: QUESADA ORE Luis
Ricardo FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/12/2022 10:01:41 -0500

Visado por: CONDORI ARIAS
Harold FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/12/2022 09:50:11 -0500

Visado por: CADILLO ANGELES
Gloria Zoila FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 14/12/2022 22:01:15 -0500

El monto total que ha sido cobrado de forma indebida o en exceso por la Entidad Prestadora y que por ende será objeto de devolución constituye elemento esencial de la medida correctiva, que deberá ser determinado de manera previa a su emisión.

Visado por: ARROYO TOCTO Victor
Adrian FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 14/12/2022 19:27:10 -0500

Adicionalmente, en aquellos casos que sea posible, la Gerencia de Supervisión y

Visado por: ROSALES MAYO Christian
Juan FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 14/12/2022 19:17:47 -0500

Fiscalización deberá contar con la información sobre los usuarios que han sido afectados con el cobro indebido o en exceso, de manera previa a la emisión de la medida correctiva. Para la determinación de identidad de los usuarios afectados deberá tenerse en consideración los equipos o mecanismos de identificación con los que cuenta la Entidad Prestadora.

En estos casos, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización podrá requerir a la Entidad Prestadora la entrega, dentro de un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, de la siguiente información:

- La determinación del monto total cobrado de manera indebida o en exceso.
- El periodo durante el cual se realizaron los cobros indebidos o en exceso.
- El padrón de usuarios afectados con los cobros indebidos o exceso (indicando de ser posible: número de placa del vehículo, nombres y número de documentos de identidad del usuario, dirección, teléfono o correo electrónico del usuario, etc.).
- La información desagregada respecto del monto cobrado de manera indebida o en exceso por cada usuario.
- Otra información que se requiera para la determinación de la medida.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización requerirá a la Entidad Prestadora las precisiones o información adicional que considere necesarias para la determinación del monto total cobrado indebidamente o en exceso y el padrón de usuarios afectados.

5.2. Comunicación del procedimiento de devolución

En aquellos casos en los que se cuenta con la identificación plena de los usuarios afectados por los cobros indebidos o en exceso, la medida correctiva de devolución podrá considerar la siguiente acción:

- Disponer que la Entidad Prestadora comunique a los usuarios (sea vía telefónica, correo electrónico, carta u otro medio) la existencia del monto de devolución a su favor, indicándole los mecanismos de devolución puestos a su disponibilidad.

En aquellos casos en los que los usuarios afectados no han podido ser identificados plenamente, la medida correctiva de devolución deberá comprender la adopción de acciones destinadas a la determinación de los usuarios afectados, pudiendo considerarse las siguientes medidas:

- Publicación de anuncios, notas, carteles, y demás medios por los cuales se informe a los usuarios de la infraestructura vial sobre la existencia de una medida correctiva de devolución de peajes dispuesta por el Ositrán, precisando las pautas para calificar a un usuario como afectado, según la periodicidad que establezca la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
- Las publicaciones deberán indicar la forma en que el usuario que se considere afectado podrá contactarse con la Entidad Prestadora (teléfono, correo electrónico, etc.), así como los mecanismos de devolución disponibles.
- Las publicaciones deberán indicar las pruebas que deberá adjuntar el usuario que se considere afectado (constancia de pago (voucher), estado de cuenta que evidencie el pago en caso de pagos con tarjetas de débito o crédito, reporte de descuentos en caso de mecanismos de pagos por adelantado, etc.).
- Las publicaciones deberán indicar el plazo dentro del cual las Entidades Prestadoras realizarán la devolución al usuario afectado, según el mecanismo elegido por este. El plazo para ser efectiva la devolución se computará a partir de la fecha en que el usuario afectado comunique a la Entidad Prestadora el mecanismo elegido para la devolución.

- La publicación se deberá realizar en los lugares que determine la Gerencia de Supervisión y Fiscalización en la medida correctiva, los cuales podrán ser: a) la página web de la Entidad Prestadora, b) las unidades de peaje, c) las oficinas de la Entidad Prestadora, d) un diario de gran circulación en el área en la que se ubica la infraestructura, e) otros lugares propuestos por la Entidad Prestadora.
- Para efectos de la publicación también podrá disponerse: a) la contratación de emisiones radiales en las zonas o áreas geográficas que correspondan y en las que resulte útil por su incidencia y mayor uso local para comunicación a usuarios, b) comunicados emergentes y notas permanentes, a ser insertadas en las páginas web de las entidades prestadoras; c) publicaciones a través del empleo de redes sociales; d) oficios y/o comunicaciones dirigidas a gremios de usuarios que tengan presencia o incidencia en la localidad o sector; y e) cualquier otro mecanismo pertinente para cumplir con la publicación.
- El plazo de la publicación deberá ser determinado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización teniendo en consideración el medio de publicidad empleado y las características de la infraestructura vial y de los usuarios. El plazo de publicación no deberá ser menor de tres (3) meses.
- Las publicaciones deberán indicar que el usuario tendrá derecho a escoger uno de los mecanismos de devolución disponibles para hacer efectivo el cobro que le corresponde.

Las acciones antes mencionadas podrán ser complementadas con cualquier otra acción que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización considere pertinente y adecuada para la devolución.

5.3. Determinación de los Mecanismos de devolución

La medida correctiva deberá establecer la forma de devolución de los montos cobrados de manera indebida o en exceso. Así la medida correctiva podrá disponer que la devolución a los usuarios se realice de la siguiente manera:

- Devolución en efectivo a los usuarios que se acerquen a las oficinas o lugar que determine la Entidad Prestadora.
- Transferencia bancaria a la cuenta que el usuario indique en su solicitud de devolución
- Descuento o crédito para próximos servicios.
- Recarga para los usuarios de tarjetas prepago.
- Prorratio de los montos cobrados de manera indebida o en exceso, respecto de los usuarios afectados que no pueden ser identificados. El prorratio se realiza a favor de los usuarios de la red vial conforme a los criterios o mecanismo que se determinen en la medida correctiva.
- Prorratio de los montos cobrados de manera indebida o en exceso, cuando los costos de la devolución, para el concesionario o para el usuario afectado, son desproporcionales respecto del monto a devolver o cuando los montos son reducidos o insignificantes.
- Otra forma de devolución que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización considere conveniente

Los montos objeto de devolución deberán ser actualizados en función del interés legal, el cual será calculado desde el día en que se produjo el pago indebido hasta el día en que se realice efectivamente la devolución al usuario afectado.

5.4. Verificación del cumplimiento de la medida correctiva

Se deberá establecer medidas para la verificación del proceso de devolución ejecutado por la Entidad Prestadora. En ese sentido, se podrán considerar las siguientes medidas:

- La Entidad Prestadora deberá remitir a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización informes de estado o progreso de las devoluciones, con el fin de que se pueda contar con la información que sustenta el desarrollo del proceso. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización deberá determinar la periodicidad de la presentación de los informes.
- El informe de estado deberá contener la siguiente información: la identificación de los usuarios que hicieron efectivo el cobro; los documentos que acrediten la devolución y el monto total cobrado hasta la fecha de emisión del reporte, así como cualquier incidencia que haya afectado el procedimiento de devolución.